

FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMKESMAS PADA RUANG RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ELIM RANTEPAO KABUPATEN TORAJA UTARA

FACTORS RELATED TO THE SATISFACTION OF PATIENT PARTICIPANTS JAMKESMAS ON INPATIENT SPACE AT ELIM HOSPITAL RANTEPAO NORTH OF TORAJA REGENCY

Halimah Jahid¹, Balqis¹, Asiah Hamzah¹

¹Bagian AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin

(halimahjahid@yahoo.co.id/085242240321)

ABSTRAK

Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien peserta Jamkesmas pada ruang rawat inap di Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara tahun 2013. Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional study* dengan jumlah populasi 3.284 dan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan *accidental sampling* dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara dimensi informasi dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,687 > \alpha(0,05)$, tidak ada hubungan antara dimensi akses keterjangkauan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,802 > \alpha(0,05)$, ada hubungan antara dimensi kesinambungan dengan kinerja perawat dengan nilai $p = 0,005 < \alpha(0,05)$ dengan nilai kekuatan hubungan 0,281 yang berarti hubungannya sedang. Bagi pihak rumah sakit agar memperbanyak poster-poster mengenai penyuluhan kesehatan agar bisa menambah pengetahuan bagi pengguna pelayanan kesehatan, memperhatikan kebersihan toilet rumah sakit demi terciptanya kenyamanan bersama, dan memperhatikan ketersediaan obat yang ada di apotek Rumah sakit.

Kata Kunci : Kepuasan, Dimensi Informasi, Dimensi Akses keterjangkauan, Dimensi Kesinambungan, Pasien.

ABSTRACT

Satisfaction is a patient's level of feelings that arise as a result of the performance of health services obtained after patients compared with what he had expected. This study aims to determine the factors associated with patient satisfaction Jamkesmas participants on inpatient space at Elim Hospital Rantepao North Toraja Regency in 2013. This study uses cross sectional study with a population of 3,284 and a sample of 100 respondents was determined by accidental sampling to conduct interviews using questionnaires. The results showed that there was no relationship dimension information with patient satisfaction with the value $p = 0.687 > \alpha(0.05)$, there was no relationship with the affordability of access dimensions of patient satisfaction with the value $p = 0.802 > \alpha(0.05)$, no correlation dimension continuity with the performance of nurses with a value of $p = 0.005 < \alpha(0.05)$ with the strength of relationship 0,281 that means relationship is being. For the hospitals to make posters about health in order to increase the knowledge of users of health services, attention to the cleanliness of hospital toilets for the creation of join comfort, and attention to the availability of medicines in hospital pharmacie.

Keyword : Satisfaction, Dimension Information, Access Dimensions affordability, Dimensions of Sustainability, Patient

PENDAHULUAN

Rumah sakit pada era globalisasi berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal dan padat teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam jumlah yang besar dan beragam kualifikasi. Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas Rumah Sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat, keterbatasan obat dan peralatan ketersediaan sarana (toilet, tong sampah) serta ketertiban dan kebersihan rumah sakit (Muninjaya, 2012).

Laporan tahunan jumlah kunjungan pasien Jamkesmas, di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao (instalasi rawat inap) bervariasi 3 tahun terakhir, hal ini dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien pada tahun 2010 sebanyak 4.421 kunjungan. Sementara pada tahun 2011 meningkat menjadi 4.926 kunjungan. Namun pada tahun 2012 terjadi penurunan jumlah kunjungan sebanyak 1.642 yaitu hanya 3.284 kunjungan. Dengan adanya penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan setiap tahun, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah sakit Umum Elim Rantepao mengenai kepuasan pasien peserta Jamkesmas (RS Elim Rantepao, 2012).

Informasi berkaitan dengan semua jenis berita dan info pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Informasi tersebut meliputi prosedur pelayanan kesehatan, petunjuk arah dan nama ruangan serta informasi biaya layanan dan waktu buka dan tutup, kunjungan dokter dan lain-lain. Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao terdiri dari 7 Ruangan yaitu: Ruangan VIP (Antorium, Chrisan, Anyelir, meleti I & II, mawar I & II, Anggrek, Dahlia, Tulip, Raflesia), Ruang Kelas I A, Ruang Kelas I B, Ruang Kelas II, Ruang Kelas III, Ruang Perinatologi, dan Ruang ICU. Dengan jumlah tempat tidur terdiri dari 150 buah (profil RS Elim Rantepao 2012). Hasil penelitian Syarif (2010) di Rumah Sakit Umum Lasinrang kabupaten Pinrang menunjukkan bahwa umumnya responden menyatakan jelas akan informasi yang diterima sebanyak 91 orang (98,9%), sedangkan responden yang menyatakan tidak jelas sebanyak 1 orang (1,1%).

Akses atau keterjangkauan pada penelitian ini artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang keadaan geografi/lokasinya mudah dijangkau, bahasa atau istilah yang digunakan mudah dimengerti oleh pasien, biaya yang terjangkau serta pelayanan yang tanggap terhadap pasien. Rumah sakit Elim Rantepao adalah salah satu-satunya Rumah sakit Umum yang berada di Bahagian utara Kabupaten Tana Toraja, letaknya

sangat strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat yang ingin mendapatkan layanan kesehatan (RS Elim Rantepao,2012). Penelitian Sosila Wati (2012) menunjukkan bahwa dari 13 responden yang memiliki akses yang sangat baik, tetapi menyatakan tidak puas sebanyak 3 responden (20,%) dan yang menyatakan puas sebanyak 69 responden (73,4%).

Kesinambungan pada semua kegiatan layanan kesehatan pasien harus dikoordinasikan dengan efektif, baik itu rujukan, rekam medik, obat maupun laboratorium. Dilihat dari profil Rumah sakit Elim Rantepao, jumlah kunjungan pemeriksaan laboratorium klinik pada tahun 2012 sebanyak 29.501 dan pelayanan rujukan yang diterima dari Puskesmas pada tahun 2011 sebanyak 9.068 (Profil RS Elim Rantepao,2012). Namun selama 77 tahun melayani masyarakat, belum ada penambahan ruangan sehingga selain tidak cukup juga sudah termakan usia (hal.3 Profil RS Elim Rantepao,2012). Hal ini dapat mempengaruhi keakuratan laboratorium dan rekam medik. Hasil penelitian Juningsi (2011) menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kesinambungan pelayanan puskesmas Pangala', kecamatan Rindingallo, kabupaten Toraja Utara, baik sebanyak 22 responden (28,2%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 56 orang (71,8%).

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Wilayah Kerja Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Waktu pengumpulan data dimulai tanggal 26 April sampai 6 Mei 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta Jamkesmas pada ruang rawat inap pada periode Januari 2011-Desember 2012 di Wilayah Kerja Rumah Sakit Elim Rantepao. Penarikan sampel menggunakan teknik *non random Sampling (accidental sampling)*, yakni sampel dari seluruh pasien jamkesmas RS Elim Rantepao. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan *cross sectional study* yaitu suatu rancangan penelitian yang mempelajari hubungan antara variabel independen (Dimensi informasi, dimensi akses keterjangkauan, dimensi kesinambungan) dengan Variabel Dependen (Kepuasan pasien). Pengumpulan data diperoleh dengan dua cara, yakni data primer (wawancara langsung kepada responden yang menjadi sampel) dan data sekunder berupa data Profil Rumah Sakit Elim Rantepao. Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis dengan sistem komputerisasi program SPSS melalui *editing, coding, entry, cleaning* serta analisis data dan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik responden terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan kelompok umur, kelompok umur terbanyak adalah >56 tahun yaitu sebanyak 23 responden (23%), dan terendah berada pada kelompok umur 17-25 tahun sebanyak 9 responden (9%). Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 52 orang (52%) dari responden laki-laki yaitu hanya sebanyak 48 orang (48%). Berdasarkan pendidikan terakhir, tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA yaitu sebanyak 43 responden (43%) dan terendah tidak sekolah yaitu sebanyak 2 responden (2%). Sedangkan pada jenis pekerjaan, pekerjaan terbanyak responden adalah Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 28 responden (28%), dan terendah adalah lain-lain yaitu sebanyak 16 responden (16%). **(Tabel 1)**

Analisis Univariat dilakukan terhadap masing-masing variabel dengan analisis pada distribusi frekuensi. Adapun variabel-variabel tersebut adalah dimensi Informasi, dimensi Akses keterjangkauan, dan dimensi kesinambungan. Responden yang menyatakan informasi pelayanan kesehatan jelas sebanyak 95 responden (95%), dan yang menyatakan tidak jelas sebanyak 5 responden (5%). Responden yang menyatakan akses keterjangkauan pelayanan kesehatan mudah diakses sebanyak 98 responden (98%), dan yang menyatakan sulit diakses sebanyak 2 responden (2%). Responden yang menyatakan kesinambungan pelayanan cukup sebanyak 87 responden (87%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 13 orang (13%). **(Tabel 2)**

Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen digambarkan dengan menggunakan tabel silang yaitu Dimensi informasi layanan kesehatan, Dimensi akses keterjangkauan dan Dimensi kesinambungan dengan kepuasan pasien peserta Jamkesmas rawat Inap di Rumah Sakit Elim Rantepao Kec. Rantepao Kab. Toraja Utara. Dari 95 responden yang menyatakan informasi jelas, 92 responden (96,8%) menyatakan puas dan tidak puas sebanyak 3 responden (3,2%). Dari 98 responden menyatakan akses keterjangkauan mudah diakses, 95 responden (96,9%) menyatakan puas dan tidak puas sebanyak 3 responden (3,1%). Dari 87 responden menyatakan kesinambungan pelayanan kesehatan cukup. Sebanyak 86 responden (98,9%) menyatakan puas dan tidak puas sebanyak 1 responden (1,1%). Sementara 13 responden menyatakan kesinambungan kurang, 11 responden puas (84,6%) dan tidak puas 2 responden (15,4%). Dengan demikian tidak ada hubungan antara dimensi informasi dan dimensi akses keterjangkauan dengan kepuasan

pasien. Ada hubungan antara dimensi kesinambungan dengan kepuasan pasien peserta Jamkesmas pada ruang rawat inap di Rumah Sakit Elim Rantepao. (**Tabel 3**)

Pembahasan

Informasi berkaitan dengan semua jenis berita dan info pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Semakin jelas dan semakin baik informasi yang diterima oleh pasien maka semakin puas pasien tersebut terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Informasi tersebut diantaranya tentang biaya pelayanan, kunjungan dokter dan lain-lain.

Hasil tabulasi silang dan uji Chi Square antara variabel diperoleh nilai $p=0,687 > 0,05$ maka H_0 diterima, dengan kata lain tidak ada hubungan antara informasi pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Pada tabel 3 menunjukkan 95 responden termasuk dalam kategori informasi jelas, 92 (96,8%) responden yang puas dan 3 (3.2%) responden yang tidak puas. Berdasarkan jawaban responden mengenai pelayanan dalam hal kejelasan dalam pemberian informasi dapat dilihat bahwa informasi yang ada di Rumah Sakit Elim Rantepao sudah sangat jelas. Kejelasan informasi menurut pasien adalah adanya penunjuk arah dan nama-nama setiap ruangan sehingga keluarga pasien yang akan membesuk tidak bingung mencari kamar pasien, mencari apotik, intalasi gizi dan keperluan lainnya..

Seperti yang diungkapkan Muninjaya (2010), informasi terbatas yang dimiliki oleh pihak pasien dan keluarganya tentang jenis pelayanan atau pengobatan, termasuk juga fasilitas-fasilitas penunjang (kejelasan petunjuk, tempat parkir dan sebagainya) yang diterima bisa berkembang menjadi sumber keluhan pasien kalau tidak dikelola secara transparan dan objektif.

Ada juga responden sebesar 3 (3.2%) yang menyatakan tidak puas terhadap informasi yang ada di rumah sakit tetapi tetap mengatakan informasi yang ada di rumah sakit sudah masuk dalam kategori jelas. Hal ini disebabkan karena responden merasa kurangnya akan informasi berupa poster penyuluhan yang ada di rumah Sakit.

Penelitian ini didukung oleh survei kepuasan pasien yang telah dilakukan Hertiana (2009) di puskesmas kartasura II pada tahun 2008 yaitu 74% menyatakan puas dan 26% cukup puas dari 100 responden. dari hasil survey kesembuhan, aspek kebersihan, aspek mendapat informasi, aspek ruang tunggu, aspek kesinambungan pelayanan merupakan aspek yang bagi pasien belum memuaskan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Damairni (2008) di Puskesmas Kecamatan Kramat Jati juga mengemukakan bahwa pemberian informasi kesehatan di puskesmas tersebut cukup memuaskan pasien.

Akses Keterjangkauan artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa.

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 98 responden menyatakan akses keterjangkauan mudah diakses, 95 responden (96,9%) menyatakan puas dan tidak puas sebanyak 3 responden (3,1%).

Jawaban responden mengenai pelayanan dalam hal Akses keterjangkauan dapat dilihat bahwa akses keterjangkauan yang ada di Rumah Sakit Elim Rantepao termasuk dalam kategori mudah diakses. Kemudahan akses menurut pasien adalah penggunaan bahasa yang digunakan petugas kesehatan dalam melayani sehingga pasien mudah memahami apa yang disampaikan oleh petugas kesehatan. Umumnya bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia, tetapi sebagian pasien masih ada yang ingin dilayani dengan bahasa daerah. Selain hal tersebut, lokasi rumah sakit yang mudah dijangkau oleh pengguna kesehatan karena letak rumah sakit sangat strategis terletak di tengah kota.

Ada juga 3 (3.1%) responden yang menyatakan tidak puas tetapi tetap mengatakan aksesnya sudah masuk dalam kategori mudah diakses. Hal ini disebabkan karena persediaan toilet bersih yang masih kurang, sehingga responden tidak merasa nyaman.

Sebagaimana yang diungkapkan Pohan (2007), keterjangkauan atau akses terhadap layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses bahasa artinya pasien harus dilayani dengan menggunakan bahasa atau dialek yang dapat dipahami oleh pasien.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Yeni (2011) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dimana terdapat hubungan yang signifikan antara akses dengan kepuasan pasien dan hasil uji statistik didapatkan nilai $p = 0,012$ ($p > 0,05$) Penelitiannya menjelaskan bahwa akses sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, akses yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit.

Dimensi kesinambungan layanan kesehatan artinya pasien harus dapat dilayani sesuai dengan kebutuhan, termasuk rujukan jika di perlukan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu. Semua kegiatan layanan harus dikoordinasikan dengan efektif, baik antar semua petugas kesehatan yang terlibat, lintas bagian organisasi ataupun dengan luar organisasi.

Pada tabel 3 menunjukkan terdapat 87 responden menyatakan kesinambungan pelayanan kesehatan cukup. Sebanyak 86 responden (98,9%) menyatakan puas dan tidak

puas sebanyak 1 responden (1,1%). Sementara 13 responden menyatakan kesinambungan kurang, 11 responden puas (84,6%) dan tidak puas 2 responden (15,4%).

Hal ini disebabkan karena jumlah kunjungan dokter dan perawat yang kurang dalam memantau keadaan pasien di instalasi rawat inap, sehingga pasien merasa keluhan ataupun keinginannya belum tersampaikan sepenuhnya. Hal tersebut juga sesuai dengan pendapat Pohan (2007) bahwa untuk layanan rumah sakit, masalah mutu yang tidak memuaskan pasien disebabkan karena dokter sering tidak ada atau jarang melakukan visite atau terlambat dan obat harus dicari diluar. Masalah lain yang menyebabkan ketidakpuasan pasien yaitu ketersediaan obat di rumah sakit yang masih kurang serta obatnya yang itu-itu saja.

Selain itu terdapat 11 responden (84,6%) yang menyatakan kesinambungan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah sakit kurang tetapi mereka puas. Hal ini disebabkan karena walaupun pihak rumah sakit tidak rutin memantau keadaan pasien tapi selalu teliti dalam memeriksa dan menanyakan keluhan pasien sehingga telah sesuai dengan harapan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juningsi (2008) yang meneliti tentang Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan, yang menyatakan bahwa 90,9% kesinambungan layanan baik dan 71,4% menyatakan kurang, karena ketersediaan obat di Puskesmas yang masih kurang serta obatnya yang itu-itu saja.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hubungan kesinambungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien memiliki nilai 0,281 (28,1%) yang berarti hubungannya sedang. Ini berarti jika kesinambungan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik maka akan menciptakan kepuasan bagi pasien. Dan sebaliknya jika kesinambungan yang diberikan oleh rumah sakit kurang maka akan menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien peserta Jamkesmas pada ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Elim Rantepao Kec. Rantepao Kab. Toraja Utara dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara Informasi dengan kepuasan pasien, tidak ada hubungan antara Akses keterjangkauan layanan kesehatan dengan kepuasan pasien, ada hubungan antara Kesinambungan layanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jamkesmas pada ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Elim Rantepao Kec. Rantepao Kab. Toraja Utara.

Disarankan kepada Pihak Rumah Sakit Elim agar memperbanyak poster-poster mengenai penyuluhan kesehatan agar bisa menambah pengetahuan bagi pengguna pelayanan

kesehatan, memperhatikan kebersihan toilet rumah sakit demi terciptanya kenyamanan bersama, memperhatikan ketersediaan obat yang ada di apotek Rumah sakit

DAFTAR PUSTAKA

- Arruanpitu, Ice Trisnawati. 2010. *Studi Tentang Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas Pada Ruang Rawat Inap di Puskesmas Mamasa Kecamatan Mamasa, Sulawesi Barat*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat UNHAS.
- Damairni, Dian. 2008, *Analisis Pelayanan Kesehatan Unit Swadana Daerah (Studi Kasus Di Puskesmas Kecamatan Kramat Jati, Kotamadya Jakarta Timur)*. Tesis IPB, 2008
- Fajar, Kartikasari. Ainy, 2010. *Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Kualitas Pelayanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Petaling Kabupaten Bangka Tahun 2009*. Jurnal FKM universitas Sriwijaya. Palembang.
- Hertiana,siska. 2009. *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan dengan metode IPA di Puskesmas Kastasura II Tahun 2009*.
- Makamban, Juningsi. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasiendi Puskesmas Pangala' Kecamatan Rindingallo Kabupaten Toraja Utara*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat UNHAS. Makassar
- Menkes RI, 2011. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas)*.
- Muninjaya, Gde. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Buku Kedokteran : Jakarta.
- Pasang, B.D. 2010. *Evaluasi Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Rumah Sakit Elim Rantepao Toraja Utara*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat UNHAS. Makassar
- Pohan, Imbalo .2007. *jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan* . Buku Kedokteran ECG : Jakarta.
- Rumah Sakit Umum Elim Rantepao, 2013. *Profil Rumah Sakit Umum Elim Rantepao*. Kabupaten Toraja Utara.
- Sosila Wati, Hardina. 2012. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daya*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat UNHAS. Makassar.
- Suaib, 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa*. Jurnal FKM UNHAS. Makassar
- Supardi. 2008. *Hubungan antara persepsi mutu pelayanan pengobatan dengan kepuasan pasien di Balai Kesehatan karyawan Rokok Kudus*. Tesis Magister Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro Semarang
- Suryawati, 2008, Crisnawardani. *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian)*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Volume 07/ Nomor 04/ Desember 2008. Halaman 189-194

- Syarif, Ahmad. 2010. *Studi kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Gratis Unit Rawat Inap Di RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang*. Fakultas Kesehatan Masyarakat UNHAS. Makassar
- UU Republik Indonesia. 2011. *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Presiden RI
- Wijono, Joko.1999. *Mutu Pelayanan Kesehatan*, Buku kedokteran: Jakarta.
- Yeni, Andi. 2011. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Daeng Radja*. Skripsi (tidak diterbitkan) Universitas Hasanudin Makassar.
- Zamuli, Habibi. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Askes Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Umum Pada Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI. Makassar.

LAMPIRAN

Tabel 1. Distribusi Responden berdasarkan Karakteristik Umum Pasien peserta Jamkesmas pada Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013

Karakteristik Umum Responden	n	%
Kelompok Umur (Tahun)		
<17	11	11
17-25	9	9
26-35	21	21
36-45	20	20
46-55	16	16
>56	23	23
Jenis Kelamin		
Laki-laki	48	48
Perempuan	52	52
Tingkat Pendidikan		
Tidak Sekolah	2	2
SD	17	17
SMP	33	33
SMA	43	43
Akademik/PT	5	5
Pekerjaan		
Wiraswasta	19	19
Sopir	10	10
Petani	27	27
Ibu Rumah Tangga	28	28
Lain-lain	16	16
Total	100	100

Sumber: Data Primer 2013

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Dimensi Informasi, Dimensi Akses Keterjangkauan, Dimensi Kesenambungan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013

Variabel Penelitian	n	%
Dimensi Informasi		
Jelas	95	95
Tidak jelas	5	5
Dimensi Akses Keterjangkauan		
Mudah diakses	98	98
Sulit diakses	2	2
Dimensi Kesenambungan		
Cukup	87	87
Kurang	13	13
Total	100	100

Sumber: Data Primer 2013

Tabel.3 Hubungan dimensi Informasi, Dimensi Akses Keterjangkauan, dan Dimensi Kesenambungan terhadap Pasien Peserta Jamkesmas pada Ruang Rawat inap di Rumah Sakit Elim Rantepao di Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013

Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien				Jumlah		Hasil Uji
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Dimensi informasi							
Jelas	92	96,8	3	3,2	95	100	p = 0,687
Tidak jelas	5	100	0	0	5	100	
Dimensi Akses							
Keterjangkauan							
Sulit diakses	95	96,9	3	3,1	98	100	p= 0,802
Mudah diakses	2	100	0	0	2	100	
Dimensi kesinambungan							
Cukup	86	98,9	1	1,1	87	100	p = 0,005 φ =0,281
Kurang	11	84,6	2	15,4	13	100	
Jumlah					100	100	

Sumber: Data Primer 2013